

I. Leistungsübersicht OASIS HSpielhG

Für den Anschluss an das Sperrsystem OASIS werden zwei Möglichkeiten angeboten:

- Webservice für größere und automatisierte Abfragen (OASIS WS)
- Webseite für manuelle Abfragen des Sperrsystems (OASIS WEB)

Mit OASIS WEB steht ein Programm zur Verfügung, das über einen Internetbrowser (z.B. Internet Explorer) aufgerufen wird. Über entsprechenden Masken, in die Kundendaten eingegeben werden, können Sperren abgefragt sowie - je nach Berechtigung - auch Sperren eingetragen, geändert und aufgehoben werden.

Falls die Lösung OASIS WEB, die ein händisches Erfassen der Kundendaten in das Programm erfordert, nicht ausreicht, besteht die Möglichkeit, sich über eine eigene Programm- lösung oder über die Programmlösung eines Dritten (Dienstleisters) an OASIS HSpielhG anzuschließen. Hierfür steht die Schnittstelle OASIS WS zur Verfügung.

1. Es ist möglich, beide Lösungen zu kombinieren, in dem die Eigen- oder Fremdlösung beispielsweise nur zur Abfrage, ob der Kunde gesperrt ist, genutzt wird. Die beantragten Spielersperren können dann über das von uns angebotene Programm OASIS WEB verwaltet (eingetragen, geändert, aufgehoben) werden. Mit OASIS HSpielhG werden folgende **Anwendungsfälle** realisiert:

- a) **Abfragen des Spielerstatus:** OASIS HSpielhG ermöglicht es, jeden Spieler¹ durch eine entsprechende Abfrage zu überprüfen, um den Spielerstatus („gesperrt“ oder „nicht gesperrt“) festzustellen.
- b) **Eintragen einer Spielersperre:** Mit OASIS HSpielhG kann aus Gründen der Suchtprävention und/oder -bekämpfung eine Selbstsperre oder eine Fremdsperre eingetragen werden. Die Information über eine neu eingetragene Spielersperre steht unmittelbar ab dem Zeitpunkt der Abspeicherung der Sperrdaten im Spielersperrsystem allen angeschlossenen Nutzern von OASIS HSpielhG zur Verfügung.
- c) **Ändern von Spielerdaten:** Über OASIS HSpielhG können Spielerdaten von demjenigen Nutzer, der die Sperre eingetragen hat, geändert werden. Änderungen stehen ab dem Zeitpunkt der Abspeicherung im System allen angeschlossenen Nutzern von OASIS HSpielhG zur Verfügung.
- d) **Aufheben der Sperre:** Derjenige Nutzer, der die Sperre eingetragen hat, kann diese (bei Vorliegen der entsprechenden Voraussetzungen) auch aufheben. Sobald die Aufhebung einer Sperre im System gespeichert ist, wird die Sperre bei einer Statusabfrage nicht mehr gefunden.

¹ Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird auf eine geschlechtsneutrale Differenzierung (z.B. Nutzerin / Nutzer) verzichtet. Entsprechende Begriffe gelten im Sinne der Gleichbehandlung grundsätzlich für beide Geschlechter. Die verkürzte Sprachform hat nur redaktionelle Gründe und beinhaltet keine Wertung.

2. Support

- a) Es wird ein telefonischer Anwendersupport bei der Hessischen Zentrale für Datenverarbeitung (First-Level-Support) zur Verfügung gestellt:

OASIS Hotline: 06652 / 187 22 12

- b) Der Anwendersupport steht von Montag – Sonntag, von 00:00 Uhr – 24:00 Uhr (7*24) zur Verfügung.
- c) Die Meldung von Anfragen, Systemfehlern oder -ausfällen wird vom Supportteam in Form von Tickets aufgenommen und kategorisiert.
- d) Reaktionszeiten (RZt):

Ticket	Kategorie A	RZt	1 Stunde
Ticket	Kategorie B	RZt	2 Stunden
Ticket	Kategorie C	RZt	4 Stunden
Ticket	Kategorie D	RZt	12 Stunden

Erläuterung der Kategorien:

- A** Eine geschäftsprozessunterstützende Anwendung oder Funktion ist nicht verfügbar. Es gibt keine Ausweichmöglichkeiten und es sind mehrere User betroffen.
- B** Es ist eine geschäftsprozessunterstützende Anwendung oder Funktion nicht verfügbar, wovon mehrere User betroffen sind, es gibt jedoch Ausweichmöglichkeiten oder es ist eine geschäftsprozessunterstützende Anwendung oder Funktion nicht verfügbar, wovon (nur) ein User betroffen ist, dabei gibt es keine Ausweichmöglichkeiten.
- C** Es ist eine geschäftsprozessunterstützende Anwendung oder Funktion zum Teil beeinträchtigt, wovon mehrere User betroffen sind oder eine den Geschäftsprozess unterstützende Anwendung oder Funktion ist nicht verfügbar, wovon ein User betroffen ist, es gibt jedoch Ausweichmöglichkeiten.
- D** Es ist eine geschäftsprozessunterstützende Anwendung oder Funktion zum Teil beeinträchtigt, wovon ein User betroffen ist oder es handelt sich um eine Anfrage zum Handling.

Die Reaktionsdauer besagt, wann spätestens mit der Bearbeitung des Tickets begonnen wird.

- e) Störungsmeldungen bezüglich erheblicher Beeinträchtigungen der Verfügbarkeit des Systems werden per Mail an die Nutzer und Dienstleister bekannt gegeben.
- f) Das Land Hessen behält sich vor, im Regelfall an jedem Dienstag der Woche von 6 bis 10 Uhr Wartungen an der technischen Basisinfrastruktur des Systems oder für Releaseänderungen der Anwendung vorzunehmen, die evtl. zu Verzögerungen im OASIS System (und damit auch bei OASIS HSpielhG) führen können. Bei Bedarf wird ein weiteres Wartungsfenster dienstags in der Zeit von 18 Uhr bis 22 Uhr genutzt, in der Regel ohne Downtime und nach vorheriger Anmeldung.

Darüber hinausreichende Wartungsarbeiten werden nur bei höchster Dringlichkeit, z.B. um sicherheitsrelevante Systemanpassungen vorzunehmen, nach Anmeldung durchgeführt.

Leistungsübersicht und technische Anforderungen OASIS HSpielhG

Alle Wartungen des Kundenservice OASIS werden, soweit möglich in der Art geplant und durchgeführt, dass Wartungsaktivitäten grundsätzlich keine geplante Downtime für den Kundenservice Spielerstatusabfrage erfordern.

- g) Sichergestellt wird eine Verfügbarkeit von OASIS HSpielhG von 99% bei Einzelabfragen im Kalendermonat, unbeschadet angekündigter Wartungsfenster.

3. Fachlicher Ansprechpartner Regierungspräsidium Darmstadt

Fachlicher Ansprechpartner seitens des Regierungspräsidiums Darmstadt ist das Dezernat III 34 - Glücksspiel:

Postalische Anschrift Regierungspräsidium Darmstadt
 Dezernat III 34 - Glücksspiel
 Wilhelminenstr. 1-3
 64283 Darmstadt

E-Mail: oasis@rpda.hessen.de

Telefon: +49 6151 / 12 8601

Servicezeiten: Montag – Donnerstag: 09:00 – 16:30 Uhr, Freitag: 09:00 – 15:00 Uhr

Anfragen werden nur im Rahmen der o.g. Servicezeiten bearbeitet.

4. Technischer Ansprechpartner Land Hessen

Technischer Ansprechpartner des Landes Hessen ist die Hessische Zentrale für Datenverarbeitung (HZD).

Neben der telefonischen Kontaktaufnahme mit dem Anwendersupport (Hotline, siehe oben unter Ziff. 1.2.a., Erreichbarkeit 7*24) besteht die Möglichkeit der Kontaktaufnahme mit dem technischen Ansprechpartner des Landes Hessen über die E-Mail-Adresse: IT-Service-Desk@hzd.hessen.de.

Bei Problemen bzgl. der Erreichbarkeit von OASIS wenden Sie sich bitte an die Hotline (06652 / 187 22 12).

II. Technische Anforderungen

1. Für den technischen Anschluss an OASIS HSpielhG hat der Nutzer selbst zu sorgen. Es sind die auf der Homepage des Regierungspräsidiums Darmstadt zur Verfügung gestellten Hinweise und Informationen zu beachten.
2. Angeschlossen werden die durch den Nutzer einzeln im „Formblatt Standort und Ansprechpartner“ benannten Spielstätten (Spielhallen mit eigener postalischer Anschrift). Der Nutzer benennt dort ebenfalls die jeweiligen technischen und fachlichen Ansprechpartner für die jeweilige Spielstätte.
3. Zum Schutz vor möglichen Missbrauchs-Szenarien ist für den Anschluss an OASIS HSpielhG ein Client-Zertifikat einzusetzen. Sollen mehrere Standorte (Filialen) eines Nut-

Leistungsübersicht und technische Anforderungen OASIS HSpielhG

zers angeschlossen werden, ist nur ein Zertifikat für alle Filialen erforderlich, dieses muss aber in allen Filialen installiert werden.

Ein Zertifikat wird ohne weitere Kosten direkt von der HZD zur Verfügung gestellt. Die Erstellung der Zertifikate erfolgt automatisch nach dem erfolgreichen Vertragsabschluss bzw. rechtzeitig vor Ablauf eines bestehenden Zertifikats.

4. Der Zugang zu OASIS HSpielhG erfolgt mittels Webbrowser (OASIS WEB HSpielhG) und (sofern im Nutzungsvertrag vereinbart) mittels Anschluss an die Schnittstelle (OASIS WS HSpielhG). Die Lauffähigkeit von OASIS WEB ist für folgende Browser bestätigt:
 - Chrome Version
 - Mozilla Firefox
 - Microsoft Internet Explorer
 - Microsoft Edge
 - Die jeweils aktuelle Version der genannten Browser ist der Anwenderanleitung OASIS WEB zu entnehmen (s. Homepage des Regierungspräsidiums Darmstadt: <https://rp-darmstadt.hessen.de/spielhallen>).
 - Die Abwärtskompatibilität (Verwendbarkeit älterer Versionen) ist nicht gewährleistet
 - Kompatibilität zu neueren Versionen kann nicht gewährleistet werden, obwohl es wahrscheinlich ist, dass es nur selten Auswirkungen auf die eingesetzten Funktionalitäten geben wird.
 - Java-Script muss jeweils aktiviert sein.
5. Bei einem Anschluss der Spielstätte über OASIS WS müssen für den Einsatz der Eigen- oder Fremdlösung die Anforderungen aus dem Dokument „Rahmenbedingungen Anschluss an OASIS WS“ in der jeweils aktuellen Fassung (abrufbar auf der Homepage des Regierungspräsidiums Darmstadt) erfüllt werden. Die Erfüllung dieser Anforderungen ist durch die Vorlage einer Freigabeerklärung für die Anschlusslösung nachzuweisen. Die Freigabeerklärung wird vom Land Hessen erteilt. Alle Änderungen an der eingesetzten Eigen- oder Fremdlösung, sofern diese Grundlage der Freigabeerklärung waren, müssen unverzüglich schriftlich (E-Mail oder Fax ist ausreichend) dem fachlichen Ansprechpartner Regierungspräsidium Darmstadt (§ 7 der Nutzungsbedingungen) mitgeteilt werden.

III. Änderungen des Spielersperrsystems OASIS HSpielhG

- a) Das Land Hessen ist berechtigt, das Spielersperrsystem OASIS HSpielhG, seine Benutzeroberfläche und Funktionalitäten ohne Abstimmung mit dem Nutzer zu ändern, wenn
 - diese Leistungen Produkte anderer Hersteller enthalten und diese Produkte dem Land Hessen nicht mehr oder nur noch in geänderter Form zur Verfügung stehen, ohne dass dies auf Umstände zurückzuführen ist, die das Land Hessen zu vertreten hat,

Leistungsübersicht und technische Anforderungen OASIS HSpielhG

- neue gesetzliche Anforderungen oder behördliche Auflagen eine Änderung notwendig machen,
 - die vereinbarten Leistungen nicht mehr dem aktuellen Stand der Technik, den Sicherheitsbestimmungen oder dem Datenschutz entsprechen oder ihre Lauffähigkeit nicht mehr gewährleistet ist, oder
 - die vereinbarten Leistungen ganz oder teilweise gegen gleich- oder höherwertige Leistungen ausgetauscht werden und die vereinbarte Soll-Beschaffenheit im Wesentlichen unverändert bleibt (z.B. Aufnahme neuer Funktionalitäten).
- b) Änderungen werden dem Nutzer mindestens 4 Wochen vor ihrem Wirksamwerden auf der Homepage des Regierungspräsidiums Darmstadt mitgeteilt.

IV. Aktuelle Informationen

Aktuelle Informationen zum Spielersperrsystem OASIS HSpielhG werden dem Nutzer auf der Homepage des Regierungspräsidiums Darmstadt zur Verfügung gestellt.